

BAB IV

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FASILITAS WISATA PANTAI TANJUNG KELAYANG

Dalam bab ini membahas mengenai kualitas pelayanan fasilitas wisata dilihat dari ketersediaan dan kebutuhan fasilitas wisata berdasarkan wisatawan fasilitas serta dari hasil kuisioner yang telah disebarkan dimana dari hasil tersebut di dapat persepsi wisatawan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan wisata pantai Tanjung Kelayang terhadap fasilitas wisata pantai Tanjung Kelayang. Analisis yang digunakan yaitu standar kebutuhan fasilitas wisata, analisis kuadran (*Importance Performance Analysis*) dan *Customer Satisfacion Index analysis*. Fasilitas yang dibahas dalam studi ini yaitu akomodasi, sarana makan dan minum, sarana belanja, fasilitas umum dan fasilitas jasa wisata.

4.1 Analisis Pelayanan Fasilitas Wisata

Pada sub bab ini merupakan analisis ketersediaan dan kebutuhan fasilitas di Wisata Pantai Tanjung Kelayang.

4.1.1 Akomodasi

- Jumlah akomodasi di lokasi wisata Pantai Tanjung Kelayang yaitu 7 akomodasi dengan jumlah kamar 7 kamar dan kapasitas untuk 14 orang.
- Di Kawasan Wisata Pantai Tanjung Kelayang yang meliputi satu kecamatan Sijuk terdapat 4 jenis akomodasi penginapan yang terdiri dari 92 kamar dengan penginapan terbanyak berupa Home Stay sebanyak 58 kamar dan kapasitas untuk 184 orang
- Di Kabupaten Belitung terdapat 37 akomodasi dengan jumlah kamar 1.141 kamar dan kapasitas untuk 2.282 orang.

Untuk kebutuhan sarana penginapan Nilai rata – rata hunian kamar yang biasa digunakan adalah 1.7 dengan asumsi bahwa setiap kamar biasanya lebih banyak ditempati oleh 2 orang. Untuk kualitas pelayanan penginapan dengan

jumlah wisatawan 300 orang perhari atau 109.500 orang pertahun pada tahun 2014 yaitu :

$$= \frac{109.500 \times 1 \text{ hari}}{365 \times 75 \%} = \frac{109.500}{274} = 400 \text{ tempat tidur}$$

$$= \frac{400}{1,7} = 235 \text{ kamar tidur}$$

Berdasarkan kualitas pelayanan kamar tidur berdasarkan jumlah kunjungan wisatawan pada tahun 2014 membutuhkan 235 kamar tidur sedangkan dari ketersediaan di lokasi dan di kawasan wisata belum mencukupi. Kebutuhan kamar tidur telah mencukupi dilihat dari ketersediaan penginapan Kabupaten. Karena berdasarkan hasil survei banyak wisatawan memilih penginapan di luar lokasi wisata.

Kebutuhan sarana akomodasi berdasarkan proyeksi wisatawan :

Tabel IV.1
Kebutuhan Sarana Akomodasi

Tahun	Proyeksi Per Tahun	Kebutuhan Tempat Tidur	Kebutuhan Kamar (Unit)
2015	160643	586	345
2020	416357	1520	894
2025	672071	2453	1443
2030	927785	3386	1992
2033	1183500	4319	2541

Sumber : Hasil Analisis Tahun 2016

4.1.2 Sarana Makan dan Minum

- Jumlah sarana makan dan minum di lokasi wisata yaitu terdapat 10 tempat makan dengan kapasitas 200 orang (20 orang/ unit)
- Jumlah sarana makan dan minum di Kawasan Wisata Pantai Tanjung Kelayang yang meliputi satu kecamatan Sijuk terdapat 32 tempat makan dan minum dengan kapasitas 640 orang.

Untuk kualitas pelayanan sarana makan minum berdasarkan jumlah tempat tidur yang dibutuhkan wisatawan pada tahun 2014 dengan asumsi satu tempat makan melayani 20 orang yaitu membutuhkan :

$$= \frac{400}{5} = 80 \text{ kursi makan atau 4 tempat makan dan minum}$$

Berdasarkan kebutuhan kunjungan wisata pada tahun 2014 membutuhkan 80 kursi makan, berdasarkan ketersediaannya sudah mencukupi dengan ketersediaan 200 kursi makan pada lokasi wisata.

Kebutuhan sarana makan minum berdasarkan proyeksi wisatawan :

Tabel IV.2
Kebutuhan Sarana Makan Minum

Tahun	Kebutuhan Tempat Tidur	Kebutuhan Kursi Makan	Kebutuhan Tempat Makan dan Minum (Unit)
2015	586	117	6
2020	1520	304	15
2025	2453	491	25
2030	3386	677	34
2033	4319	864	43

Sumber : Hasil Analisis Tahun 2016

4.1.3 Sarana Tempat Belanja

Di lokasi wisata terdapat 5 unit kios tempat penjualan makan minuman dan cinderamata. Untuk kebutuhan sarana tempat belanja dengan jumlah kunjungan harian wisatawan sebanyak 300 orang untuk di lokasi wisata telah terpenuhi dengan ketersediaanya 5 unit, karena berdasarkan SNI 03-1733-2004, Tata Cara Perencanaan Lingkungan Perumahan di Perkotaan Umum untuk tipe sarana kios melayani 250 orang per unit, jadi dengan 300 jumlah wisatawan membutuhkan sekitar 2 unit sarana belanja. Namun dari kondisi eksistingnya wisatawan lebih banyak berbelanja oleh-oleh di kawasan Kota Tanjung Pandan karena ketersediaan barang oleh-oleh atau cinderamata lebih bervariasi.

Kebutuhan sarana tempat belanja berdasarkan proyeksi wisatawan :

Tabel IV.3
Kebutuhan Sarana Tempat Belanja

Tahun	Proyeksi Per Hari	Kebutuhan Sarana Tempat Belanja
2015	440	2 kios
2020	1141	5 kios
2025	1841	7 kios
2030	2542	10 kios atau 1 unit pertokoan
2033	3242	13 kios atau 1 unit pertokoan

Sumber : Hasil Analisis Tahun 2016

4.1.4 Fasilitas Umum Wisata

A. Sarana Peribadatan

Di lokasi wisata terdapat 1 surau dengan kondisi yang tidak terawat dan tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Untuk kebutuhan sarana peribadatan berdasarkan kunjungan harian wisatawan sebesar 300 orang. Untuk kebutuhan di lokasi wisata belum mencukupi dari segi kualitas maupun kuantitas, karena kapasitas untuk 1 unit surau yaitu melayani 250 orang berdasarkan SNI 03-1733-2004, Tata Cara Perencanaan Lingkungan Perumahan di Perkotaan, dengan jumlah kunjungan harian wisatawan pada tahun 2014 sebesar 300 harus menyediakan minimal 2 surau.

Kebutuhan sarana peribadatan berdasarkan proyeksi wisatawan :

Tabel IV.4
Kebutuhan Sarana Peribadatan

Tahun	Proyeksi Per Tahun	Proyeksi Per Hari	Kebutuhan Sarana Peribadatan
2015	160643	440	2 surau
2020	416357	1141	1 masjid
2025	672071	1841	1 masjid
2030	927785	2542	1 masjid
2033	1183500	3242	1 masjid Kelurahan

Sumber : Hasil Analisis Tahun 2016

B. Sarana Toilet Umum

Di lokasi wisata terdapat 5 unit toilet umum dengan kondisi yang berfungsi yaitu 3 unit. Untuk kebutuhan sarana toilet umum dengan kunjungan harian sebesar 300 orang pada tahun 2014 dari jumlah kunjungan 56% atau sekitar 168 laki-laki dan 44% atau sekitar 132 wanita yaitu sebesar 5 toilet laki-laki dan 6 toilet perempuan dengan standar kebutuhan untuk 1 unit toilet laki-laki melayani 40 orang dan untuk 1 unit toilet wanita melayani 25 orang. Dari hasil kebutuhan belum sesuai dengan ketersediaan dari kondisi eksistingnya.

Kebutuhan sarana toilet umum berdasarkan proyeksi wisatawan :

Tabel IV.5
Kebutuhan Sarana Toilet Umum

Tahun	Proyeksi Per Hari	Kebutuhan Sarana Toilet Umum	
		Laki-laki	Perempuan
2015	440	6	9
2020	1141	14	23
2025	1841	23	37
2030	2542	32	51
2033	3242	41	65

Sumber : Hasil Analisis Tahun 2016

C. Tempat Parkir

Di lokasi wisata terdapat 2 tempat parkir dengan luas $\pm 1.000\text{m}^2$. Luasan parkir standar dipelukan oleh satu mobil (1sp) yaitu $4,8 \times 2,3$ meter atau $11,04 \text{ m}^2$.

$$\begin{aligned}
 &= \left(\frac{235}{4} + \frac{80}{5} \right) \times 1 \\
 &= (58,75 + 16) \times 1 \\
 &= 74,75 \text{ srp} = 75 \text{ srp}
 \end{aligned}$$

Untuk kebutuhan tempat parkir dilihat dari jumlah kamar dan jumlah tempat makan yang diperlukan yaitu sebesar 75 srp atau sebesar 828m^2 . Kebutuhan tempat parkir sudah terpenuhi.

Kebutuhan tempat parkir berdasarkan proyeksi wisatawan :

Tabel IV.6
Kebutuhan Tempat Parkir

Tahun	Kebutuhan Kamar	Kebutuhan Kursi Makan	Kebutuhan Tempat Parkir	
			Srp	M ²
2015	345	117	110	1210,76
2020	894	304	284	3138,07
2025	1443	491	459	5065,38
2030	1992	677	633	6992,69
2033	2541	864	808	8920,00

Sumber : Hasil Analisis Tahun 2016

D. Sarana Wisata Bahari

Sarana wisata bahari yang dimaksud disini yaitu penyediaan alat transportasi perahu motor dan alat perlengkapan diving dan snorkling yang digunakan sebagai sarana wisata bahari, perahu motor yang terdapat di wisata yaitu 90 unit perahu motor. Untuk ketersediaannya yaitu untuk setiap 1 unit perahu motor melayani 10 orang, jadi untuk 90 unit perahu motor melayani 900 orang. Untuk jumlah wisatawan yang berwisata bahari dan pulau sebesar 69% atau sekitar 207 wisatawan perhari pada tahun 2014 membutuhkan 21 unit perahu motor.

Kebutuhan sarana wisata bahari berdasarkan proyeksi wisatawan :

Tabel IV.7
Kebutuhan Sarana Wisata Bahari

Tahun	Proyeksi Per Hari	Kebutuhan sarana wisata bahari	Kebutuhan sarana wisata bahari(asumsi 69% wisatawan)
2015	440	44	30
2020	1141	114	79
2025	1841	184	127
2030	2542	254	175
2033	3242	324	224

Sumber : Hasil Analisis Tahun 2016

4.1.5 Fasilitas Jasa Wisata

A. Pusat Informasi

Berdasarkan UU No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata, dalam usaha pariwisata meliputi salah satunya jasa informasi pariwisata. Berdasarkan kondisi eksisting tidak ada jasa informasi di kawasan wisata Tanjung Kelayang. Jadi berdasarkan kebutuhannya belum terpenuhi.

B. Jasa Keuangan

Berdasarkan hasil survei jasa fasilitas keuangan dianggap penting penyediaannya bagi wisatawan, namun dari kondisi eksisting tidak ada ketersediaan jasa keuangan di lokasi wisata, namun terdapat satu kantor cabang pembantu bank di kawasan Wisata Tanjung Kelayang. Jadi berdasarkan kebutuhan wisatawan belum terpenuhi, dibutuhkan jasa keuangan terutama ATM Center dalam mendukung kegiatan wisatawan dalam berwisata.

C. Biro Perjalanan

Berdasarkan UU. No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata usaha Pariwisata salah satunya meliputi jasa perjalanan. Berdasarkan ketersediaannya di Kabupaten Belitung menyediakn 66 biro perjalanan.

D. Penagawasan Keselamatan

Berdasarkan keputusan Dirjen Pariwisata (1991, pasal 2) yang menyatakan bahwa setiap usaha pariwisata yang memiliki kawasan / resor dan obyek wisata di laut, pantai darat termasuk danau, sungai, hotel berbintang / hotel melati yang memiliki kolam renang, kesemuanya digolongkan mengandung resiko kecelakaan tinggi yang dapat menimpa wisatawan / pemakai jasa sehingga diwajibkan menyediakan tenaga pemandu keselamatan wisata. Dari kondisi eksisting belum adanya pos pengawasan keselamatan khusus wisata Pantai Tanjung Kelayang, maka dibutukan pemandu keselamatan wisata di Pantai Tanjung Kelayang.

4.2 Persepsi Wisatawan Terhadap Fasilitas Wisata

4.2.1 Akomodasi

Akomodasi merupakan fasilitas penginapan yang penting disediakan pada suatu tempat wisata. Selama berwisata tentu saja para wisatawan memerlukan tempat tinggal untuk bermalam. Fasilitas penginapan pada daya tarik wisata Tanjung Kelayang tersedia di lokasi wisata dan di kawasan wisata pantai Tanjung Kelayang, seperti cottage, hotel, resort dan home stay.

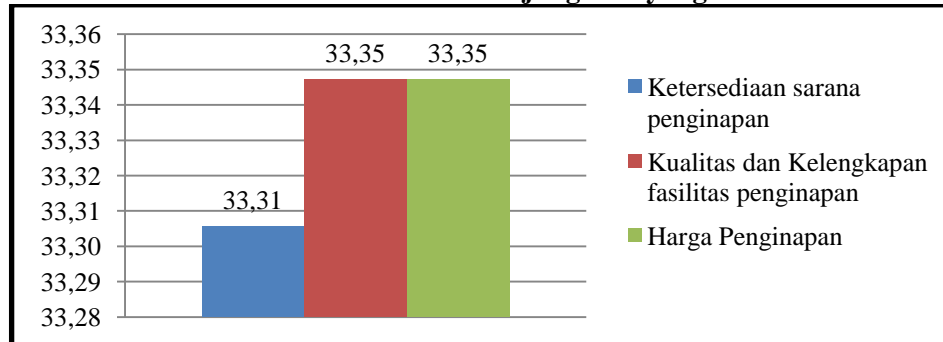
Tabel IV.8
Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepuasan Akomodasi
di Wisata Pantai Tanjung Kelayang

No	Variabel	Sangat Puas	Puas	Biasa	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Pembobotan	%
1	Ketersediaan sarana penginapan	99	77				803	33,31
2	Kualitas dan Kelengkapan fasilitas penginapan	100	76				804	33,35
3	Harga Penginapan	100	76				804	33,35
Jumlah		299	229				2411	100

Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

Dari **tabel 4.8** di atas penilaian wisatawan terhadap tingkat kepuasan pada akomodasi relatif sama dilihat dari variabel ketersediaan, kualitas dan kelengkapan fasilitas serta harga. Dari ketiga variabel tersebut tingkat kepuasan yang rendah yaitu terdapat pada variabel ketersediaan penginapan, karena di lokasi wisata sarana penginapan masih minim, namun hal wisatawan memilih penginapan tidak hanya di lokasi wisata, banyak wisatawan yang memilih penginapan di sekitar kawasan Kota Tanjung Pandan.

Gambar 4.1
Distribusi Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepuasan Akomodasi
di Wisata Pantai Tanjung Kelayang



Sumber : Hasil Analisis Tahun 2015

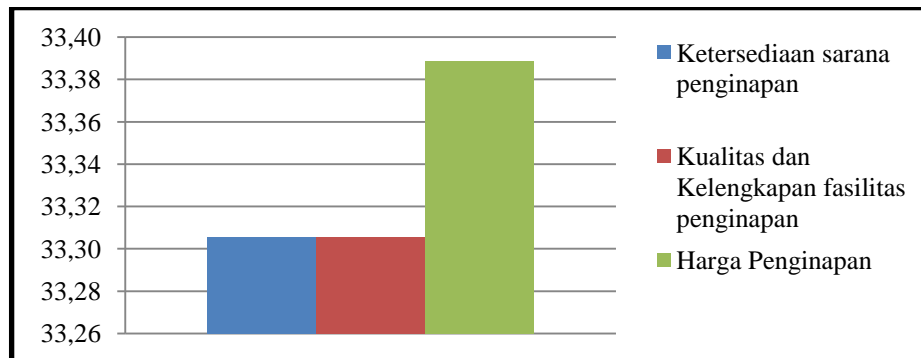
Tabel IV.9
Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepentingan Akomodasi
di Wisata Pantai Tanjung Kelayang

No	Variabel	Sangat Penting	Penting	Biasa	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Pembobotan	%
1	Ketersediaan sarana penginapan	99	77				803	33,31
2	Kualitas dan Kelengkapan fasilitas penginapan	99	77				803	33,31
3	Harga Penginapan	101	75				805	33,39
Jumlah		299	229				2411	100

Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

Dari **tabel 4.9** di atas penilaian wisatawan terhadap tingkat kepentingan pada akomodasi. Wisatawan menilai dari ketiga variabel tersebut tingkat kepentingan tertinggi yaitu pada variabel harga penginapan dibandingkan dengan ketersediaan dan kualitas serta kelengkapan fasilitas.

Gambar 4.2
Distribusi Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepentingan Akomodasi
di Wisata Pantai Tanjung Kelayang



Sumber : Hasil Analisis Tahun 2015

4.2.2 Sarana Makan dan Minum

Wisatawan yang berkunjung ke suatu tempat wisata tentunya ingin menikmati perjalanan wisatanya, sehingga pelayanan makanan dan minum harus mendukung hal tersebut bagi wisatawan yang tidak membawa bekal. Bahkan apabila suatu daerah tujuan wisata mempunyai makanan yang khas, wisatawan yang datang bisa menikmati makanan khas dari daerah tersebut.

Tabel IV.10
Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepuasan Sarana Makan dan Minum
di Wisata Pantai Tanjung Kelayang

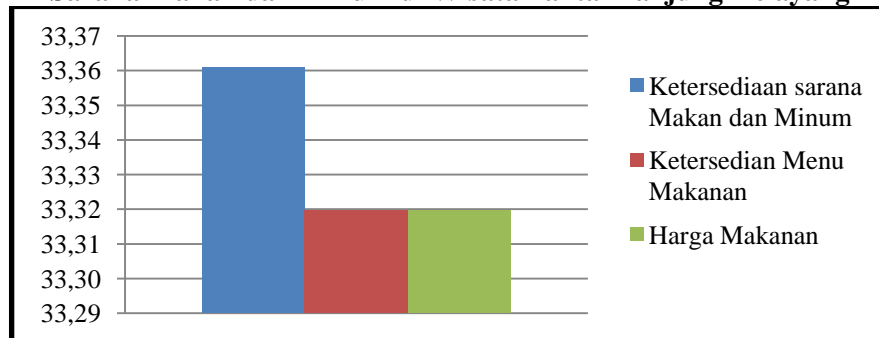
No	Variabel	Sangat Puas	Puas	Biasa	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Pembobotan	%
1	Ketersediaan sarana Makan dan Minum	101	75				805	33,36
2	Ketersedian Menu Makanan	100	76				804	33,32
3	Harga Makanan	100	76				804	33,32
Jumlah		301	227				2413	100

Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

Dari **tabel 4.10** di atas penilaian wisatawan terhadap tingkat kepuasan pada sarana makan dan minum. Wisatawan menilai dari ketiga variabel tersebut tingkat kepentingan tertinggi yaitu pada variabel ketersediaan sarana makan dan minum,

hal ini dapat dilihat dari kondisi eksisting ketersediaan sarana makan dan minum yang banyak dijumpai di lokasi wisata maupun di luar lokasi wisata.

Gambar 4.3
Distribusi Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepuasan Sarana Makan dan Minum di Wisata Pantai Tanjung Kelayang



Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

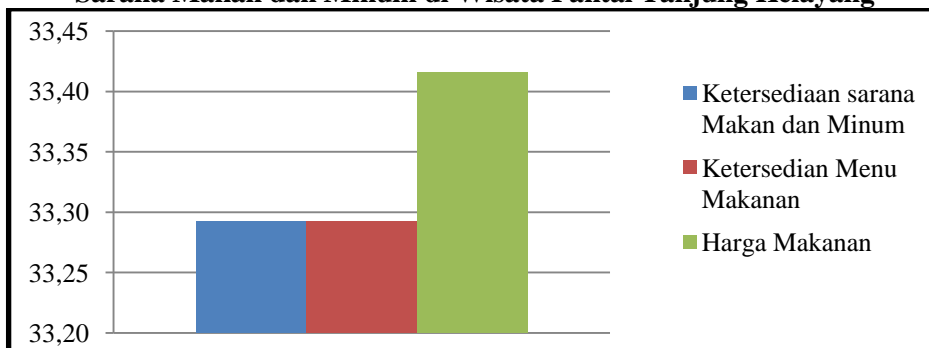
Tabel IV.11
Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepentingan Sarana Makan dan Minum di Wisata Pantai Tanjung Kelayang

No	Variabel	Sangat Penting	Penting	Biasa	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Pembobotan	%
1	Ketersediaan sarana Makan dan Minum	100	76				804	33,29
2	Ketersedian Menu Makanan	100	76				804	33,29
3	Harga Makanan	103	73				807	33,42
Jumlah		303	225				2415	100

Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

Dari **tabel 4.11** di atas penilaian wisatawan terhadap tingkat kepentingan pada sarana makan dan minum. Wisatawan menilai dari ketiga variabel tersebut tingkat kepentingan tertinggi yaitu pada variabel harga makanan.

Gambar 4.4
Distribusi Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepentingan
Sarana Makan dan Minum di Wisata Pantai Tanjung Kelayang



Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

4.2.3 Sarana Tempat Belanja

Belanja merupakan salah satu aktivitas kegiatan wisata dan sebagian pengeluaran wisatawan didistribusikan untuk berbelanja. Di tempat wisata pantai Tanjung Kelayang menyediakan \pm 5 kios tempat belanja yang menjual makanan minuman dan hanya 4 diantaranya yang menjual cinderamata/ oleh-oleh. Sarana tempat belanja banyak terdapat di sekitar kawasan Kota Tanjung Pandan sekitar 27 km dari tempat wisata.

Tabel IV.12
Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepuasan Sarana Belanja
di Wisata Pantai Tanjung Kelayang

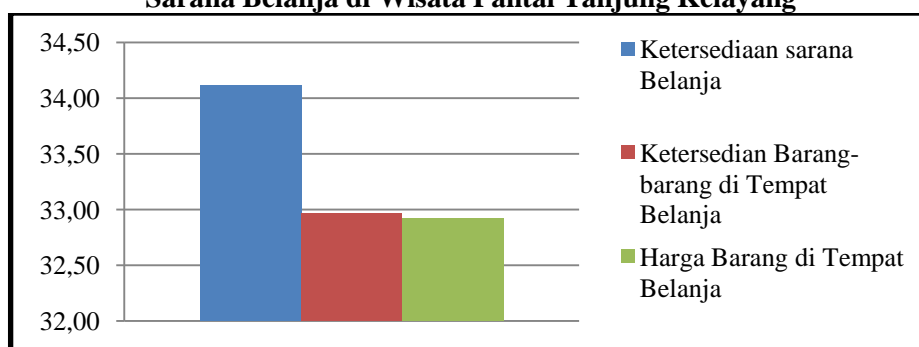
No	Variabel	Sangat Puas	Puas	Biasa	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Pembobotan	%
1	Ketersediaan sarana Belanja	99	76	1			799	34,12
2	Ketersedian Barang-barang di Tempat Belanja	88	83	3	2		772	32,96
3	Harga Barang di Tempat Belanja	87	84	3	2		771	32,92
Jumlah		274	243	7	4		2342	100

Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

Dari **tabel 4.12** di atas penilaian wisatawan terhadap tingkat kepuasan pada sarana belanja. Wisatawan menilai dari ketiga variabel tersebut tingkat kepuasan yang terendah yaitu harga barang di tempat belanja, hal ini membuktikan wisatawan merasa harga yang diberikan pada barang ditempat belanja terutama barang-

barang cinderamata masih sangat mahal dan yang kedua terendah yaitu penyediaan barang di tempat belanja, karena penyediaan barang belanja di lokasi wisata masih belum bervariasi, wisatawan banyak memilih tempat belanja cinderamata di Kawasan Kota Tanjung Pandan karena penyediaan barangnya lebih banyak.

Gambar 4.5
Distribusi Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepuasan Sarana Belanja di Wisata Pantai Tanjung Kelayang



Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

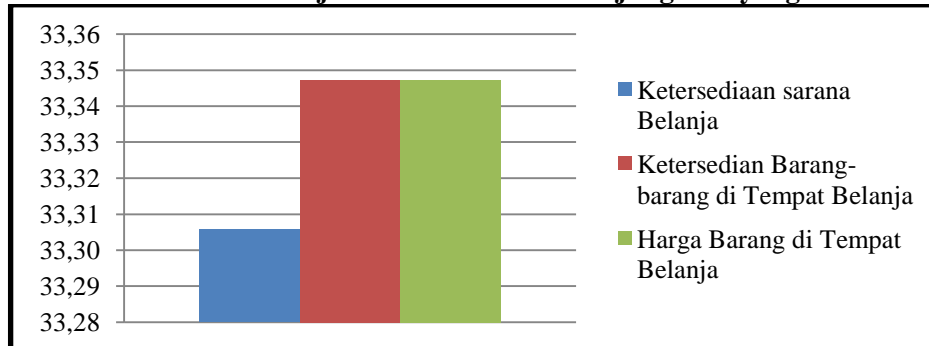
Tabel IV.13
Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepentingan Sarana Belanja di Wisata Pantai Tanjung Kelayang

No	Variabel	Sangat Penting	Penting	Biasa	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Pembobotan	%
1	Ketersediaan sarana Belanja	99	77				803	33,31
2	Ketersedian Barang-barang di Tempat Belanja	100	76				804	33,35
3	Harga Barang di Tempat Belanja	100	76				804	33,35
Jumlah		299	229				2411	100

Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

Dari **tabel 4.13** di atas penilaian wisatawan terhadap tingkat kepentingan pada sarana belanja. Wisatawan menilai dari ketiga variabel tersebut tingkat kepentingan relaif sama.

Gambar 4.6
Distribusi Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepentingan
Sarana Belanja di Wisata Pantai Tanjung Kelayang



Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

4.2.4 Fasilitas Umum Wisata

Fasilitas umum yang dimaksud dalam wisata ini yaitu fasilitas yang biasa disediakan di tempat wisata.

A. Sarana Peribadatan

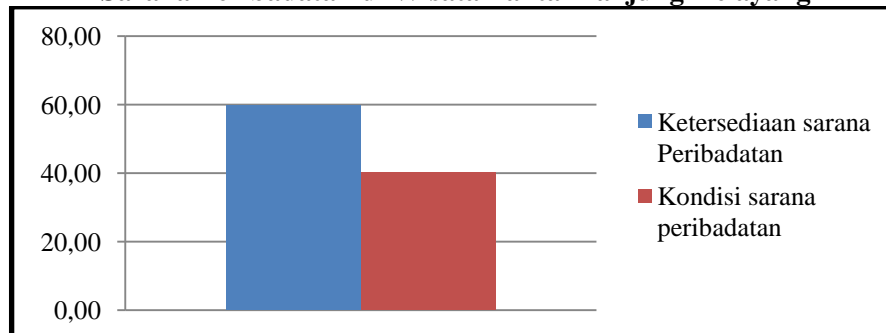
Tabel IV.14
Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepuasan
Sarana Peribadatan di Wisata Pantai Tanjung Kelayang

No	Variabel	Sangat Puas	Puas	Biasa	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Pembobotan	%
1	Ketersediaan sarana Peribadatan			56	105	15	393	59,73
2	Kondisi sarana peribadatan				89	87	265	40,27
Jumlah				56	194	102	658	100

Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

Dari **tabel 4.14** di atas penilaian wisatawan terhadap tingkat kepuasan pada sarana peribadatan. Wisatawan menilai dari kedua variabel tersebut tingkat kepuasannya masih belum puas, dengan penilaian kepuasan terendah yaitu ada kondisi sarana peribadatan, dimana pada kondisi eksisting sarana peribadatan tidak berfungsi dan kotor.

Gambar 4.7
Distribusi Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepuasan
Sarana Peribadatan di Wisata Pantai Tanjung Kelayang



Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

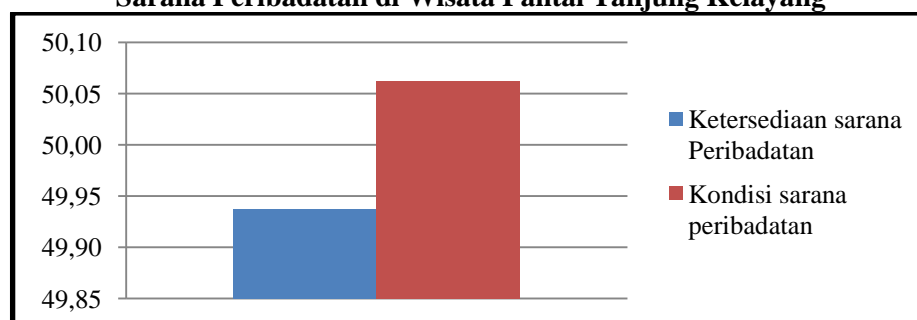
Tabel IV.15
Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepentingan
Sarana Peribadatan di Wisata Pantai Tanjung Kelayang

No	Variabel	Sangat Penting	Penting	Biasa	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Pembobotan	%
1	Ketersediaan sarana Peribadatan	99	77				803	49,94
2	Kondisi sarana peribadatan	101	75				805	50,06
Jumlah							1608	100

Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

Dari **tabel 4.15** di atas penilaian wisatawan terhadap tingkat kepentingan pada sarana peibadatan. Wisatawan menilai dari kedua variabel tersebut tingkat kepentingannya sama-sama penting, dilihat penilaian kepentingannya tidak jauh berbeda.

Gambar 4.8
Distribusi Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepentingan
Sarana Peribadatan di Wisata Pantai Tanjung Kelayang



Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

B. Toilet Umum

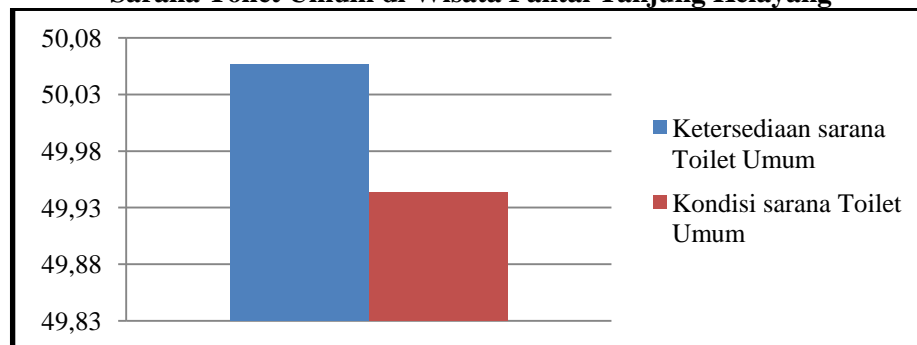
Tabel IV.16
Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepuasan
Sarana Toilet Umum di Wisata Pantai Tanjung Kelayang

No	Variabel	Sangat Puas	Puas	Biasa	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Pembobotan	%
1	Ketersediaan sarana Toilet Umum			94	80	2	444	50,06
2	Kondisi sarana Toilet Umum			96	75	5	443	49,94
Jumlah				190	155	7	887	100

Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

Dari **tabel 4.16** di atas penilaian wisatawan terhadap tingkat kepuasan pada sarana toilet umum. Wisatawan menilai dari kedua variabel tersebut tingkat kepuasan sarana toilet umum dari ketersediaan dan kondisinya relatif sama, wisatawan merasa kepuasannya masih rendah.

Gambar 4.9
Distribusi Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepuasan
Sarana Toilet Umum di Wisata Pantai Tanjung Kelayang



Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

Tabel IV.17
Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepentingan
Sarana Toilet Umum di Wisata Pantai Tanjung Kelayang

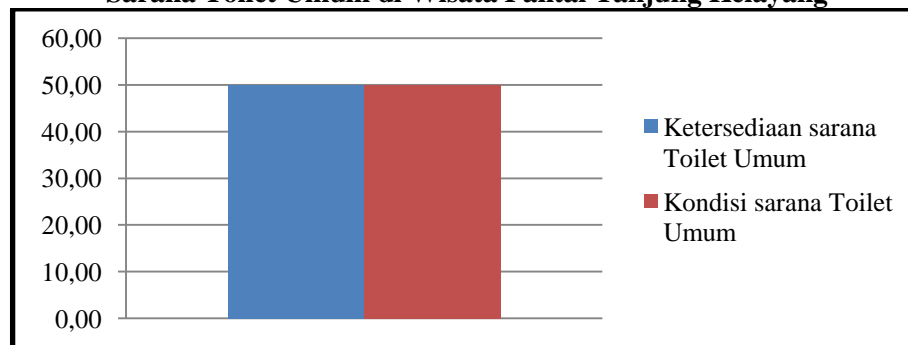
No	Variabel	Sangat Penting	Penting	Biasa	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Pembobotan	%
1	Ketersediaan sarana Toilet Umum	104	72				808	50,00

No	Variabel	Sangat Penting	Penting	Biasa	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Pembobotan	%
2	Kondisi sarana Toilet Umum	104	72				808	50,00
Jumlah		208	144				1616	100

Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

Dari **tabel 4.17** di atas penilaian wisatawan terhadap tingkat kepentingan pada sarana toilet umum. Wisatawan menilai dari kedua variabel tersebut tingkat kepentingannya sama.

Gambar 4.10
Distribusi Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepentingan
Sarana Toilet Umum di Wisata Pantai Tanjung Kelayang



Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

C. Tempat Parkir

Tabel IV.18
Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepuasan
Tempat Parkir di Wisata Pantai Tanjung Kelayang

No	Variabel	Sangat Puas	Puas	Biasa	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Pembobotan	%
1	Ketersediaan Tempat Parkir	103	73				807	100
Jumlah							807	100

Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

Dari **tabel 4.18** di atas penilaian wisatawan puas terhadap ketersediaan tempat parkir di wisata Pantai Tanjung Kelayang.

Tabel IV.19
Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepentingan
Tempat Parkir di Wisata Pantai Tanjung Kelayang

No	Variabel	Sangat Penting	Penting	Biasa	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Pembobotan	%
1	Ketersediaan Tempat Parkir	102	74				806	100
Jumlah							806	100

Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

Dari **tabel 4.19** di atas penilaian wisatawan penting terhadap ketersediaan tempat parkir di wisata Pantai Tanjung Kelayang.

D. Sarana Wisata Bahari

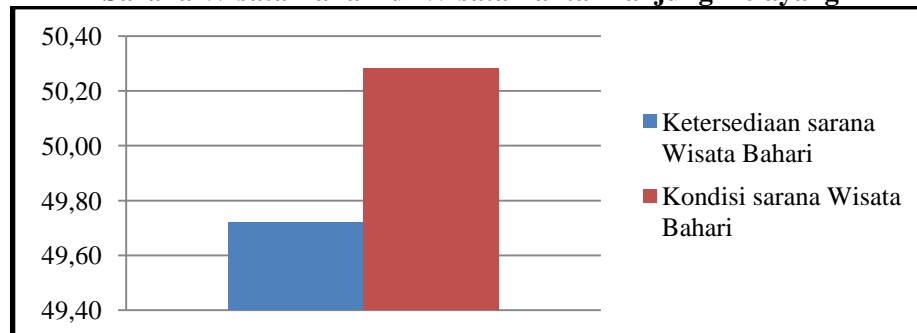
Tabel IV.20
Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepuasan
Sarana Wisata Bahari di Wisata Pantai Tanjung Kelayang

No	Variabel	Sangat Puas	Puas	Biasa	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Pembobotan	%
1	Ketersediaan sarana Wisata Bahari	99	75				795	49,72
2	Kondisi sarana Wisata Bahari	100	76				804	50,28
Jumlah		199	151	0	0	0	1599	100

Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

Dari **tabel 4.20** di atas penilaian wisatawan terhadap tingkat kepuasan sarana wisata bahari dari dua variabel tersebut relatif puas.

Gambar 4.11
Distribusi Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepuasan
Sarana Wisata Bahari di Wisata Pantai Tanjung Kelayang



Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

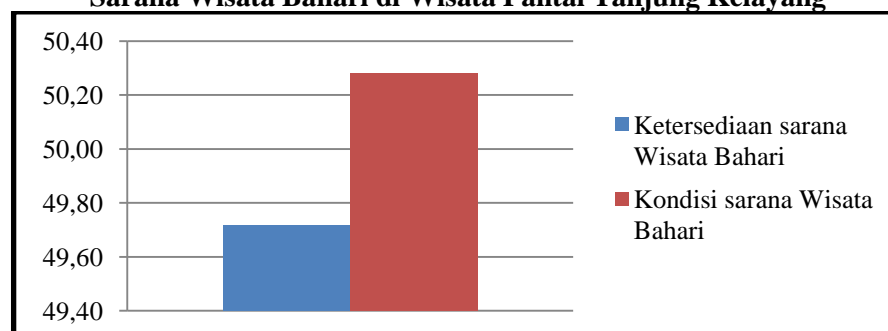
Tabel IV.21
Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepentingan
Sarana Wisata Bahari di Wisata Pantai Tanjung Kelayang

No	Variabel	Sangat Penting	Penting	Biasa	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Pembobotan	%
1	Ketersediaan sarana Wisata Bahari	99	75				795	49,72
2	Kondisi sarana Wisata Bahari	100	76				804	50,28
Jumlah		199	151	0	0	0	1599	100

Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

Dari **tabel 4.21** di atas penilaian wisatawan terhadap tingkat kepentingan sarana wisata bahari dari dua variabel tersebut relatif penting.

Gambar 4.12
Distribusi Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepentingan
Sarana Wisata Bahari di Wisata Pantai Tanjung Kelayang



Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

4.2.5 Fasilitas Jasa Wisata

Jasa pariwisata merupakan pelayanan wisata yang diberikan kepada wisatawan. Jasa wisata bisa meliputi jasa perencanaan, jasa pelayanan, dan jasa penyelenggaraan wisata. Fasilitas jasa pariwisata pada wisata Pantai Tanjung Kelayang yaitu pusat informasi, fasilitas keuangan, perlengkapan wisata, biro perjalanan dan pengawas keselamatan.

A. Pusat Informasi

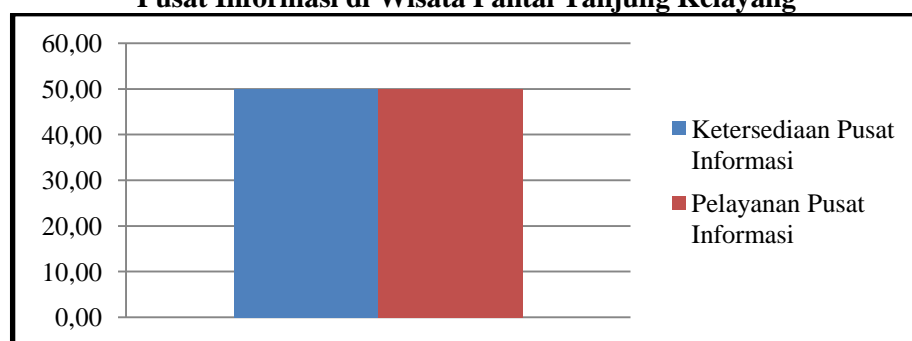
Tabel IV.22
Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepuasan
Pusat Informasi di Wisata Pantai Tanjung Kelayang

No	Variabel	Sangat Puas	Puas	Biasa	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Pembobotan	%
1	Ketersediaan Pusat Informasi			10	89	77	285	50,00
2	Pelayanan Pusat Informasi			10	89	77	285	50,00
Jumlah		0	0	20	178	154	570	100

Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

Dari **tabel 4.22** di atas penilaian wisatawan terhadap tingkat kepuasan pusat informasi di wisata Pantai Tanjung Kelayang yaitu relatif tidak puas, karena dari kondisi eksisting tidak ada pusat informasi di tempat wisata.

Gambar 4.13
Distribusi Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepuasan
Pusat Informasi di Wisata Pantai Tanjung Kelayang



Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

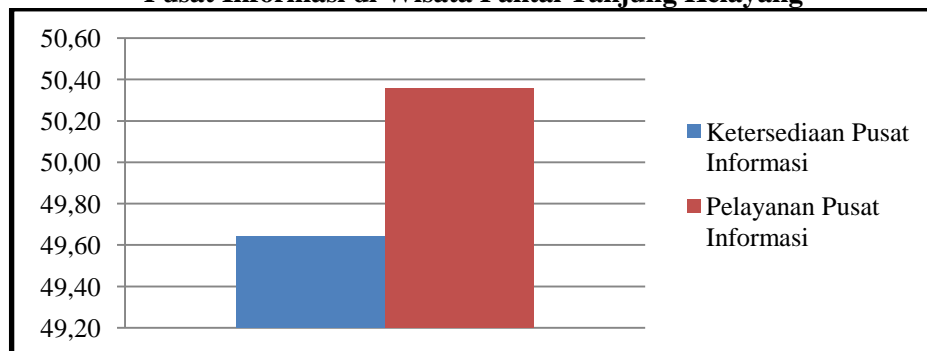
Tabel IV.23
Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepentingan
Pusat Informasi di Wisata Pantai Tanjung Kelayang

No	Variabel	Sangat Penting	Penting	Biasa	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Pembobotan	%
1	Ketersediaan Pusat Informasi	79	74	23			760	49,64
2	Pelayanan Pusat Informasi	87	79	10			771	50,36
Jumlah		166	153	33	0	0	1531	100

Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

Dari **tabel 4.23** di atas penilaian wisatawan terhadap tingkat kepentingan pusat informasi di wisata Pantai Tanjung Kelayang yaitu penting berdasarkan ketersediaan dan pelayanan pusat informasi.

Gambar 4.14
Distribusi Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepentingan
Pusat Informasi di Wisata Pantai Tanjung Kelayang



Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

B. Fasilitas Keuangan

Tabel IV.24
Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepuasan
Fasilitas Keuangan di Wisata Pantai Tanjung Kelayang

No	Variabel	Sangat Puas	Puas	Biasa	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Pembobotan	%
1	Ketersediaan Fasilitas Keuangan			49	99	28	373	100

Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

Dari **tabel 4.24** di atas penilaian wisatawan terhadap ketersediaan fasilitas Keuangan di wisata Pantai Tanjung Kelayang yaitu belum puas.

Tabel IV.25
Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepentingan
Fasilitas Keuangan di Wisata Pantai Tanjung Kelayang

No	Variabel	Sangat Penting	Penting	Biasa	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Pembobotan	%
1	Ketersediaan Fasilitas Keuangan	99	77				803	100

Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

Dari **tabel 4.25** di atas penilaian wisatawan terhadap ketersediaan fasilitas Keuangan di wisata Pantai Tanjung Kelayang yaitu sangat penting.

C. Biro Perjalanan

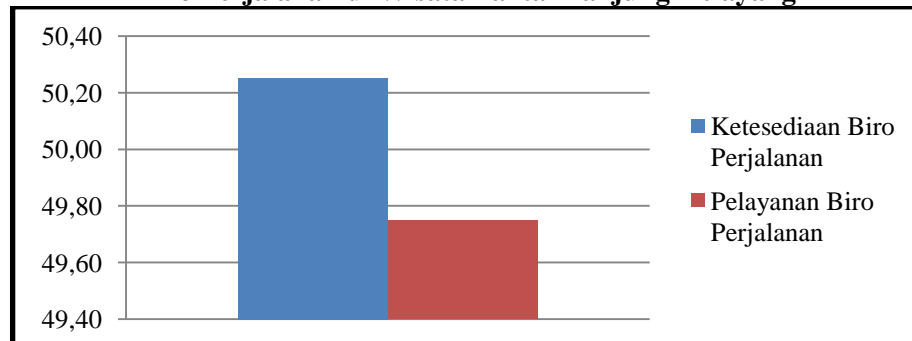
Tabel IV.26
Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepuasan
Biro Perjalanan di Wisata Pantai Tanjung Kelayang

No	Variabel	Sangat Puas	Puas	Biasa	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Pembobotan	%
1	Ketersediaan Biro Perjalanan	96	78	2			798	50,25
2	Pelayanan Biro Perjalanan	90	82	4			790	49,75
Jumlah		186	160	6			1588	100

Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

Dari **tabel 4.26** di atas penilaian wisatawan terhadap tingkat kepuasan biro perjalanan berdasarkan variabel ketersediaan dan pelayanan yaitu rata-rata puas.

Gambar 4.15
Distribusi Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepuasan
Biro Perjalanan di Wisata Pantai Tanjung Kelayang



Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

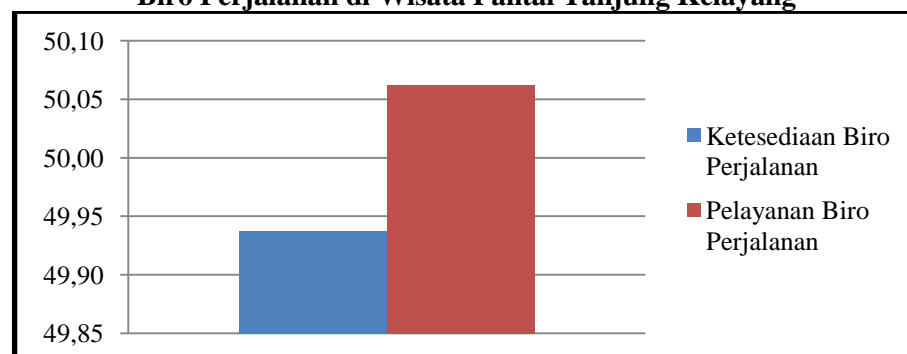
Tabel IV.27
Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepentingan
Biro Perjalanan di Wisata Pantai Tanjung Kelayang

No	Variabel	Sangat Penting	Penting	Biasa	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Pembobotan	%
1	Ketersediaan Biro Perjalanan	97	79				801	49,94
2	Pelayanan Biro Perjalanan	99	77				803	50,06
Jumlah		196	156				1604	100

Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

Dari **tabel 4.27** di atas penilaian wisatawan terhadap tingkat kepentingan biro perjalanan berdasarkan variabel ketersediaan dan pelayanan yaitu rata-rata penting.

Gambar 4.16
Distribusi Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepentingan
Biro Perjalanan di Wisata Pantai Tanjung Kelayang



Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 201

D. Pengawasan Keselamatan

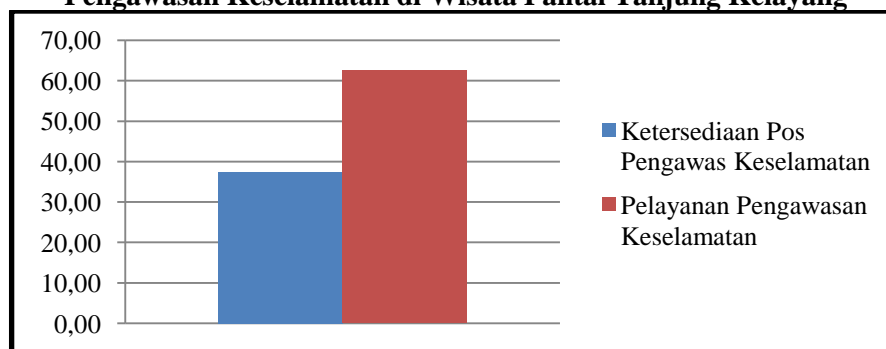
Tabel IV.28
Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepuasan
Pengawasan Keselamatan di Wisata Pantai Tanjung Kelayang

No	Variabel	Sangat Puas	Puas	Biasa	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Pembobotan	%
1	Ketersediaan Pos Pengawas Keselamatan			21	80	75	298	37,44
2	Pelayanan Pengawasan Keselamatan		55	56	55	10	498	62,56
Jumlah			55	77	135	85	796	100

Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

Dari **tabel 4.28** di atas penilaian wisatawan terhadap tingkat kepuasan pengawasan keselamatan berdasarkan variabel ketersediaan dan pelayanan yaitu tingkat kepuasan yang terendah variabel ketersediaan pos pengawas keselamatan.

Gambar 4.17
Distribusi Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepuasan
Pengawasan Keselamatan di Wisata Pantai Tanjung Kelayang



Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

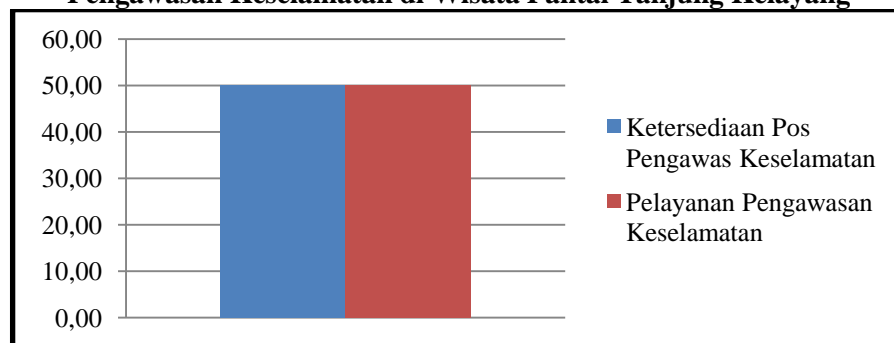
Tabel IV.29
Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepentingan
Pengawasan Keselamatan di Wisata Pantai Tanjung Kelayang

No	Variabel	Sangat Penting	Penting	Biasa	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Pembobotan	%
1	Ketersediaan Pos Pengawas Keselamatan	100	76				804	50,00
2	Pelayanan Pengawasan Keselamatan	100	76				804	50,00
Jumlah		200	152	0	0	0	1608	100

Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

Dari **tabel 4.29** di atas penilaian wisatawan terhadap tingkat kepentingan pengawasan keselamatan berdasarkan variabel ketersediaan dan pelayanan yaitu kedua variabelnya penting.

Gambar 4.18
Distribusi Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepentingan
Pengawasan Keselamatan di Wisata Pantai Tanjung Kelayang



Sumber : Hasil Analisis dan Survei Tahun 2015

4.3 Analisis Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan

4.3.1 Tingkat Kepuasan

Analisis ini digunakan untuk mengetahui bagaimana penilaian wisatawan terhadap kinerja/ kepuasan dari semua variabel dalam fasilitas wisata. Untuk lebih lengkap dapat dilihat pada **Tabel 4.30** dibawah ini.

Tabel IV.30
Tingkat Kepuasan

No	Variabel	Tingkat Kepuasan					Pembobotan	Bobot
		SP	P	B	TP	STP		
	Akomodasi							
1	Ketersediaan sarana penginapan	99	77				803	4,56
2	Kualitas dan Kelengkapan fasilitas penginapan	100	76				804	4,57
3	Harga Penginapan	100	76				804	4,57
	Sarana Makan dan Minum							
4	Ketersediaan sarana Makan dan Minum	101	75				805	4,57
5	Ketersedian Menu Makanan	100	76				804	4,57
6	Harga Makanan	100	76				804	4,57

No	Variabel	Tingkat Kepuasan					Pembobotan	Bobot
		SP	P	B	TP	STP		
	Sarana Tempat Belanja							
7	Ketersediaan sarana Belanja	99	76	1			799	4,54
8	Ketersediaan Barang-barang di Tempat Belanja	88	83	3	2		772	4,39
9	Harga Barang di Tempat Belanja	87	84	3	2		771	4,38
	Fasilitas Umum							
	Sarana Peribadatan							
10	Ketersediaan sarana Peribadatan			56	105	15	393	2,23
11	Kondisi sarana peribadatan				89	87	265	1,51
	Sarana Toilet Umum							
12	Ketersediaan sarana Toilet Umum			94	80	2	444	2,52
13	Kondisi sarana Toilet Umum			96	75	5	443	2,52
	Tempat Parkir							
14	Ketersediaan Tempat Parkir	103	73				807	4,59
	Sarana Wisata Bahari							
15	Ketersediaan sarana Wisata Bahari	99	75				795	4,52
16	Kondisi sarana Wisata Bahari	100	76				804	4,57
	Jasa Pariwisata							
	Pusat Informasi							
17	Ketersediaan Pusat Informasi			10	89	77	285	1,62
18	Pelayanan Pusat Informasi			10	89	77	285	1,62
	Fasilitas Keuangan							
19	Ketersediaan Fasilitas Keuangan			49	99	28	373	2,12
	Biro Perjalanan							
20	Ketersediaan Biro Perjalanan	96	78	2			798	4,53
21	Pelayanan Biro Perjalanan	90	82	4			790	4,49
	Pengawas Keselamatan							
22	Ketersediaan Pos Pengawas Keselamatan			21	80	75	298	1,69
23	Pelayanan Pengawasan Keselamatan		55	56	55	10	498	2,83

Sumber : Hasil Analisis Tahun 2015

Keterangan :

Pembobotan : $(5 \times SP) + (4 \times P) + (3 \times B) + (2 \times TP) + (1 \times STP)$

Bobot : Pembobotan/ jumlah Wisatawan

SP : Sangat Puas

P : Puas

B : Biasa

TP : Tidak Puasa

STP : Sangat Tidak Puas

Dari **tabel 4.30** diatas dapat dilihat tingkat kepuasan tertinggi dapat dilihat dengan nilai pembobotan yang tertinggi. Semakin tinggi nilai pembobotan semakin tinggi tingkat kepuasannya.

4.3.2 Tingkat Kepentingan

Analisis ini digunakan untuk melihat tingkat kepentingan dari variabel wisata yang bertujuan untuk memudahkan pemerintah dalam penentuan skala prioritas peningkatan variabel wisata berdasarkan pendapat dan kebutuhan Wisatawan wisatawan. Untuk lebih lengkap dapat dilihat pada **Tabel 4.31**

Tabel IV.31
Tingkat Kepentingan

No	Variabel	Tingkat Kepentingan					Pembobotan	Bobot
		SP	P	B	TP	STP		
	Akomodasi							
1	Ketersediaan sarana penginapan	99	77				803	4,56
2	Kualitas dan Kelengkapan fasilitas penginapan	99	77				803	4,56
3	Harga Penginapan	101	75				805	4,57
	Sarana Makan dan Minum							
4	Ketersediaan sarana Makan dan Minum	100	76				804	4,57
5	Ketersedian Menu Makanan	100	76				804	4,57
6	Harga Makanan	103	73				807	4,59
	Sarana Tempat Belanja							
7	Ketersediaan sarana Belanja	99	77				803	4,56
8	Ketersedian Barang-barang di Tempat Belanja	100	76				804	4,57
9	Harga Barang di Tempat Belanja	100	76				804	4,57
	Fasilitas Umum							
	Sarana Peribadatan							
10	Ketersediaan sarana Peribadatan	99	77				803	4,56
11	Kondisi sarana peribadatan	101	75				805	4,57
	Sarana Toilet Umum							
12	Ketersediaan sarana Toilet Umum	104	72				808	4,59
13	Kondisi sarana Toilet Umum	104	72				808	4,59

No	Variabel	Tingkat Kepentingan					Pembobotan	Bobot
		SP	P	B	TP	STP		
	Tempat Parkir							
14	Ketersediaan Tempat Parkir	102	74				806	4,58
	Sarana Wisata Bahari							
15	Ketersediaan sarana Wisata Bahari	99	75				795	4,52
16	Kondisi sarana Wisata Bahari	100	76				804	4,57
	Jasa Pariwisata							
	Pusat Informasi							
17	Ketersediaan Pusat Informasi	79	74	23			760	4,32
18	Pelayanan Pusat Informasi	87	79	10			771	4,38
	Fasilitas Keuangan							
19	Ketersediaan Fasilitas Keuangan	99	77				803	4,56
	Biro Perjalanan							
20	Ketersediaan Biro Perjalanan	97	79				801	4,55
21	Pelayanan Biro Perjalanan	99	77				803	4,56
	Pengawas Keselamatan							
22	Ketersediaan Pos Pengawas Keselamatan	100	76				804	4,57
23	Pelayanan Pengawasan Keselamatan	100	76				804	4,57

Sumber : Hasil Analisis Tahun 2015

Keterangan :

Pembobotan : $(5 \times SP) + (4 \times P) + (3 \times B) + (2 \times TP) + (1 \times STP)$

Bobot : Pembobotan/ jumlah Wisatawan

SP : Sangat Penting

P : Penting

B : Biasa

TP : Tidak Penting

STP : Sangat Tidak Penting

Dari **tabel 4.31** tingkat kepentingan tertinggi dilihat dari nilai pembobotan tertinggi semakin tinggi nilai bobotnya semakin tinggi pula tingkat kepentingannya.

4.3.3 Tingkat Kesesuaian

Tingkat Kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara bobot kepuasan dan bobot kepentingan. Sehingga tingkat kesesuaian ini yang akan memberi skala

prioritas. Untuk lebih jelas tingkat kesesuaian variabel kepuasan dan kepentingan Wisata Tanjung Kelayang dapat dilihat pada **tabel 4.32** dibawah ini.

Tabel IV.32
Tingkat Kesesuaian

No	Variabel	Tingkat Kepuasan (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian (tki)%
	Akomodasi			
1	Ketersediaan sarana penginapan	4,56	4,56	100
2	Kualitas dan Kelengkapan fasilitas penginapan	4,57	4,56	100,22
3	Harga Penginapan	4,57	4,57	100
	Sarana Makan dan Minum			
4	Ketersediaan sarana Makan dan Minum	4,57	4,57	100
5	Ketersedian Menu Makanan	4,57	4,57	100
6	Harga Makanan	4,57	4,59	99,56
	Sarana Tempat Belanja			
7	Ketersediaan sarana Belanja	4,54	4,56	99,56
8	Ketersedian Barang-barang di Tempat Belanja	4,39	4,57	96,06
9	Harga Barang di Tempat Belanja	4,38	4,57	95,84
	Fasilitas Umum			
	Sarana Peribadatan			
10	Ketersediaan sarana Peribadatan	2,23	4,56	48,90
11	Kondisi sarana peribadatan	1,51	4,57	33,04
	Sarana Toilet Umum			
12	Ketersediaan sarana Toilet Umum	2,52	4,59	54,90
13	Kondisi sarana Toilet Umum	2,52	4,59	54,90
	Tempat Parkir			
14	Ketersediaan Tempat Parkir	4,59	4,58	100,22
	Sarana Wisata Bahari			
15	Ketersediaan sarana Wisata Bahari	4,52	4,52	100
16	Kondisi sarana Wisata Bahari	4,57	4,57	100
	Jasa Pariwisata			
	Pusat Informasi			
17	Ketersediaan Pusat Informasi	1,62	4,32	37,5
18	Pelayanan Pusat Informasi	1,62	4,38	36,99
	Fasilitas Keuangan			
19	Ketersediaan Fasilitas Keuangan	2,12	4,56	46,49
	Biro Perjalanan			
20	Ketersediaan Biro Perjalanan	4,53	4,55	99,56
21	Pelayanan Biro Perjalanan	4,49	4,56	98,46

No	Variabel	Tingkat Kepuasan (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian (tki)%
	Pengawas Keselamatan			
22	Ketersediaan Pos Pengawas Keselamatan	1,69	4,57	36,98
23	Pelayanan Pengawasan Keselamatan	2,83	4,57	61,93

Sumber : Hasil Analisis Tahun 2015

Dari **tabel 4.32** Terdapat nilai tingkat kesesuaian yaitu dihitung dari bobot tingkat kepuasan dibagi bobot tingkat kepentingan di kali 100, nilai kesesuaian ini menunjukkan kepuasan wisatawan dimana semakin besar nilai kesesuaian maka wisatawan semakin merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

4.3.4 Matriks IPA (Diagram Kartesius)

Di bawah ini mengenai diagram kartesius dapat terlihat bahwa letak variable-variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan di tempat Wisata pantai Tanjung Kelayang yang terbagai menjadi 4 bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius di atas dapat di jelaskan sebagai berikut :

Tabel IV.33
Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Wisatawan

No	Variabel	Tingkat Kepuasan (X)	Tingkat Kepentingan (Y)
	Akomodasi		
1	Ketersediaan sarana penginapan	4,56	4,56
2	Kualitas dan Kelengkapan fasilitas penginapan	4,57	4,56
3	Harga Penginapan	4,57	4,57
	Sarana Makan dan Minum		
4	Ketersediaan sarana Makan dan Minum	4,57	4,57
5	Ketersedian Menu Makanan	4,57	4,57
6	Harga Makanan	4,57	4,59
	Sarana Tempat Belanja		
7	Ketersediaan sarana Belanja	4,54	4,56
8	Ketersedian Barang-barang di Tempat Belanja	4,39	4,57
9	Harga Barang di Tempat Belanja	4,38	4,57
	Fasilitas Umum		
	Sarana Peribadatan		
10	Ketersediaan sarana Peribadatan	2,23	4,56

No	Variabel	Tingkat Kepuasan (X)	Tingkat Kepentingan (Y)
11	Kondisi sarana peribadatan	1,51	4,57
	Sarana Toilet Umum		
12	Ketersediaan sarana Toilet Umum	2,52	4,59
13	Kondisi sarana Toilet Umum	2,52	4,59
	Tempat Parkir		
14	Ketersediaan Tempat Parkir	4,59	4,58
	Sarana Wisata Bahari		
15	Ketersediaan sarana Wisata Bahari	4,52	4,52
16	Kondisi sarana Wisata Bahari	4,57	4,57
	Jasa Pariwisata		
	Pusat Informasi		
17	Ketersediaan Pusat Informasi	1,62	4,32
18	Pelayanan Pusat Informasi	1,62	4,38
	Fasilitas Keuangan		
19	Ketersediaan Fasilitas Keuangan	2,12	4,56
	Biro Perjalanan		
20	Ketersediaan Biro Perjalanan	4,53	4,55
21	Pelayanan Biro Perjalanan	4,49	4,56
	Pengawas Keselamatan		
22	Ketersediaan Pos Pengawas Keselamatan	1,69	4,57
23	Pelayanan Pengawasan Keselamatan	2,83	4,57
Sum		82,08	104,61
C-Line		3,57	4,55

Sumber : Hasil Analisis Tahun 2015



Kuadran I

Pada kuadran ini dapat menunjukkan variabel-variabel yang memiliki tingkat kepuasan masih sangat rendah dimana kepentingan variabel sangat dibutuhkan pada Wisata Pantai Tanjung Kelayang tapi belum memberikan kepuasan kepada wisatawan yang berkunjung, sehingga menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Variabel yang termasuk dalam kuadran I yaitu :

- (10) : Ketersediaan Sarana Peribadatan
- (11) : Kondisi Sarana Peribadatan
- (12) : Ketersediaan Sarana Toilet Umum
- (13) : Kondisi Sarana Toilet Umum

(19) : Ketersediaan Fasilitas Keuangan

(22) : Ketersediaan pos pengawasan keselamatan

Kuadran II

Pada kuadran ini menunjukkan variabel-variabel yang antara tingkat kepuasan dan kepentingannya sudah sesuai dan butuh dipertahankan. Variabel yang termasuk dalam kuadran II yaitu :

- (1) : Ketersediaan sarana penginapan
- (2) : Kualitas dan kelengkapan fasilitas penginapan
- (3) : Harga Penginapan
- (4) : Ketersediaan sarana makan dan minum
- (5) : Ketersediaan menu makan dan minum
- (6) : Harga makanan
- (7) : Ketersediaan sarana belanja
- (8) : Ketersediaan barang-barang ditempat belanja
- (9) : Harga barang ditempat belanja
- (14) : Ketersediaan tempat parkir
- (16) : Kondisi sarana wisata bahari
- (20) : Ketersediaan biro perjalanan
- (21) : Pelayanan biro perjalanan
- (23) : Pelayanan pengawasan keselamatan

Kuadran III

Kuadran III Merupakan kuadran dengan variabel berprioritas rendah, yang dapat diartikan bahwa variabel-variabel tersebut dianggap kurang penting oleh wisatawan dan pelayanannya biasa saja, namun prioritas ini bisa untuk di tingkatkan untuk meningkatkan kualitasnya agar wisatawan merasakan manfaat dari variabel ini. Variabel yang termasuk pada kuadran III yaitu :

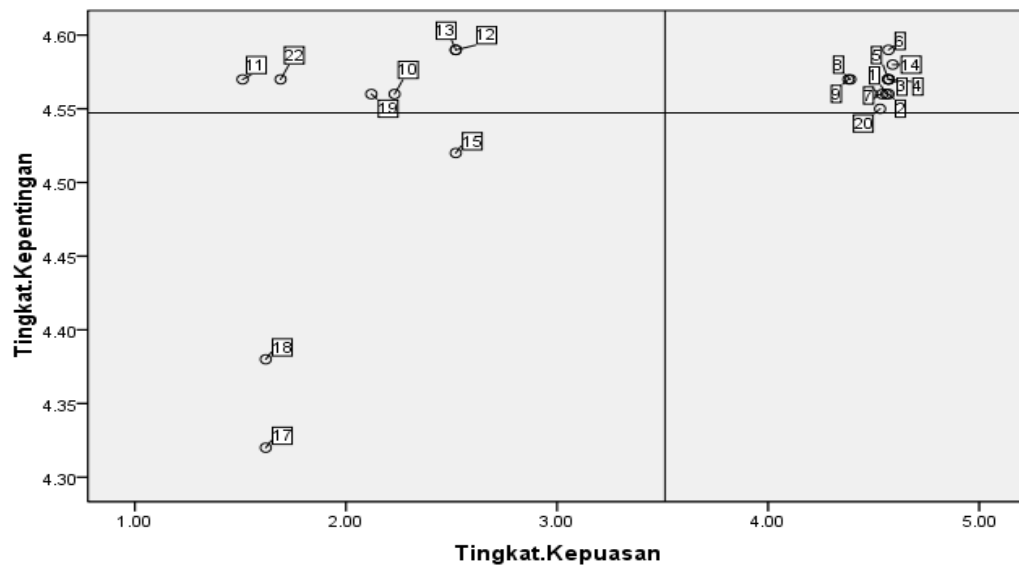
- (15) : Ketersediaan sarana wisata bahari
- (17) : Ketersediaan pusat informasi
- (18) : Pelayanan pusat informasi



Kuadran IV

Kuadran IV merupakan kuadran dengan variabel yang tidak terlalu diprioritaskan tetapi wisatawan merasa puas akan ketersediaan pada variabel tersebut.

Gambar 4.19
Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan dan kepentingan Wisatawan



Sumber : Hasil Analisis Tahun 2015

4.3.5 Analisis Customer Satisfacion Index (CSI)

Hasil CSI (*Customer Satisfacion Index*) pengunjung Wisata Pantai Tanjung Kelayang dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel IV.34
Perhitungan Customer Satisfaction Index

No	Variabel	Tingkat Kepuasan (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	Skor (S)
	Akomodasi			
1	Ketersediaan sarana penginapan	4,56	4,56	20,79
2	Kualitas dan Kelengkapan fasilitas penginapan	4,57	4,56	20,84
3	Harga Penginapan	4,57	4,57	20,88
	Sarana Makan dan Minum			

No	Variabel	Tingkat Kepuasan (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	Skor (S)
4	Ketersediaan sarana Makan dan Minum	4,57	4,57	20,88
5	Ketersedian Menu Makanan	4,57	4,57	20,88
6	Harga Makanan	4,57	4,59	20,98
	Sarana Tempat Belanja			
7	Ketersediaan sarana Belanja	4,54	4,56	20,70
8	Ketersedian Barang-barang di Tempat Belanja	4,39	4,57	20,06
9	Harga Barang di Tempat Belanja	4,38	4,57	20,02
	Fasilitas Umum			
	Sarana Peribadatan			
10	Ketersediaan sarana Peribadatan	2,23	4,56	10,17
11	Kondisi sarana peribadatan	1,51	4,57	6,90
	Sarana Toilet Umum			
12	Ketersediaan sarana Toilet Umum	2,52	4,59	11,57
13	Kondisi sarana Toilet Umum	2,52	4,59	11,57
	Tempat Parkir			
14	Ketersediaan Tempat Parkir	4,59	4,58	21,02
	Sarana Wisata Bahari			
15	Ketersediaan sarana Wisata Bahari	4,52	4,52	20,43
16	Kondisi sarana Wisata Bahari	4,57	4,57	20,88
	Jasa Pariwisata			
	Pusat Informasi			
17	Ketersediaan Pusat Informasi	1,62	4,32	7,00
18	Pelayanan Pusat Informasi	1,62	4,38	7,10
	Fasilitas Keuangan			
19	Ketersediaan Fasilitas Keuangan	2,12	4,56	9,67
	Biro Perjalanan			
20	Ketersediaan Biro Perjalanan	4,53	4,55	20,61
21	Pelayanan Biro Perjalanan	4,49	4,56	20,47
	Pengawas Keselamatan			
22	Ketersediaan Pos Pengawas Keselamatan	1,69	4,57	7,72
23	Pelayanan Pengawasan Keselamatan	2,83	4,57	12,93
Total			104,61	374,09

Sumber : Hasil Analisis Tahn 2015

$$CSI = \frac{374,09}{5 \times 104,61} \times 100\% = 71,52\%$$

Nilai CSI sebesar 71,52%, hal ini menggambarkan wisatawan merasa cukup puas terhadap fasilitas yang ada di Wisata Pantai Tanjung Kelayang. Namun perlu adanya perbaikan terhadap pelayanan fasilitas yang belum sesuai dengan keinginan wisatawan untuk meningkatkan pelayanan wisata dimasa yang akan datang.

4.4 Matrik Penilaian Wisatawan dengan Analisis dan Kondisi Eksisting

Dibawah ini adalah matrik perbandingan antara penilaian wisatawan dengan kondisi eksisting wisata di daya tarik wisata pantai Tanjung Kelayang berdasarkan variabel wisatanya.

Tabel IV.35
Matriks Penilaian Wisatawan Dengan Kondisi Eksisting Variabel Wisata

Variabel	Hasil Analisis Kuadran (Persepsi Wisatawan)	Analisis Kualitas Pelayanan	Hasil Pengamatan/ Kondisi Eksisting	Kesimpulan
Fasilitas Wisata				
Akomodasi	Termasuk pada Kuadran II, Pada kuadran ini menunjukkan variabel-variabel yang antara tingkat kepuasan dan kepentingannya sudah sesuai dan butuh dipertahankan.	<ul style="list-style-type: none"> Kebutuhan kamar tidur berdasarkan jumlah kunjungan wisatawan pada tahun 2014 membutuhkan 235 kamar tidur dan 400 tempat tidur. 	<ul style="list-style-type: none"> Di lokasi wisata terdapat 7 akomodasi dengan jumlah kamar 7 kamar dan kapasitas untuk 1 orang. Di Kawasan Wisata terdapat 4 jenis akomodasi penginapan yang terdiri dari 92 kamar dengan penginapan terbanyak berupa Home Stay sebanyak 58 kamar dan kapasitas untuk 184 orang Di Kabupaten Belitung terdapat 37 akomodasi dengan jumlah kamar 1.141 kamar dan kapasitas untuk 2.282 orang. 	Dari ketersediaan akomodasi di lokasi maupun kawasan wisata belum bisa memenuhi kebutuhan penginapan, namun dilihat dari ketersediaan pada kabupaten Belitung jumlah penginapan telah memenuhi kebutuhan wisatawan. Dari hal ini dapat dilihat lagi dari persepsi wisatawan yang sudah sesuai dengan kebutuhan yaitu berarti rata-rata wisatawan lebih banyak menginap di luar kawasan wisata dan berdasarkan hasil survei wisatawan memilih penginapan diluar lokasi wisata. Ketersediaan disini dalam lingkup ketersediaan dari Kabupaten.
Sarana Makan dan Minum	Termasuk pada Kuadran II, Pada kuadran ini menunjukkan variabel-variabel yang antara tingkat kepuasan dan kepentingannya sudah	<ul style="list-style-type: none"> Untuk kebutuhan sarana makan minum berdasarkan jumlah kebutuhan tempat tidur wisatawan pada tahun 2014 dengan asumsi satu tempat makan melayani 20 	Terdapat sekitar 10 kios makan di lokasi wisata dan 32 tempat makan dan minum di kawasan wisata Tanjung Kelayang.	Dari kebutuhan dan persepsi wisatawan sesuai dengan kebutuhan yang seharusnya, dan kebutuhannya terpenuhi.

Variabel	Hasil Analisis Kuadran (Persepsi Wisatawan)	Analisis Kualitas Pelayanan	Hasil Pengamatan/ Kondisi Eksisting	Kesimpulan
	sesuai dan butuh dipertahankan.	orang yaitu 80 kursi dan 4 tempat makan minum perhari.		
Sarana Belanja	Termasuk pada Kuadran II, Pada kuadran ini menunjukan variabel-variabel yang antara tingkat kepuasan dan kepentingannya sudah sesuai dan butuh dipertahankan.	<ul style="list-style-type: none"> SNI 03-1733-2004, Tata Cara Perencanaan Lingkungan Perumahan di Perkotaan untuk tipe sarana kios melayani 250 orang/ unit. Berdasarkan 300 pengunjung harian membutuhkan 2 unit kios belanja. 	Kios Belanja di lokasi wisata 6 kios belanja, dan 4 kios diantaranya melayani penjualan cinderamata dan oleh-oleh	Dari kondisi eksisting dan kebutuhan wisatawan dan persepsi wisatawan telah terpenuhi untuk kebutuhan sarana belanja. Namun berdasarkan survei banyaknya wisatawan yang memilih sarana belanja khususnya belanja oleh-oleh di Kawasan Kota Tanjung Pandan, karena ketersediaan barang yang lebih bervariasi, hal ini tidak sesuai dengan hasil analisis yang menganggap ketersediaan barang di sarana belanja yang sudah puas.
Fasilitas Umum				
Sarana Peribadatan	Termasuk pada Kuadran I, Pada kuadran ini dapat menunjukan variable-variabel yang memiliki tingkat kepuasan masih sangat rendah dimana kepentingan variabel sangat dibutuhkan	<ul style="list-style-type: none"> Berdasarkan Standar Deparemen Pekerjaan SNI 03-1733-2004, Tata Cara Perencanaan Lingkungan Perumahan di Perkotaan Umum untuk 1 unit surau yaitu melayani 250 orang. Untuk kebutuhan berdasarkan kunjungan harian wisatawan sebesar 300 orang membutuhkan 2 unit sarana peribadatan. 	Terdapat satu mushola di tempat wisata dengan kondisi yang tidak terawat dan tidak berfungsi.	Berdasarkan, persepsi wisatawan dan kondisi eksisting belum sesuai, dilihat dari kualitas maupun kuantitasnya.

Variabel	Hasil Analisis Kuadran (Persepsi Wisatawan)	Analisis Kualitas Pelayanan	Hasil Pengamatan/ Kondisi Eksisting	Kesimpulan
Sarana Toilet umum	Termasuk pada Kuadran I, Pada kuadran ini dapat menunjukan variable-variabel yang memiliki tingkat kepuasan masih sangat rendah dimana kepentingan variabel sangat dibutuhkan	<ul style="list-style-type: none"> Untuk kebutuhan sarana toilet umum dengan kunjungan harian rata-rata sebesar 300 orang dari jumlah kunjungan 56% atau sekitar 168 laki-laki dan 44% atau sekitar 132 wanita yaitu sebesar 5 toilet laki-laki dan 6 toilet perempuan dengan standar kebutuhan untuk 1 unit toilet laki-laki melayani 40 orang dan untuk 1 unit toilet wanita melayani 25 orang. 	Terdapat 3 toilet umum yang berfungsi di tempat daya tarik wisata	Sarana toilet umum belum memenuhi kebutuhan wisatawan hal ini sesuai dengan persepsi wisatawan yang kurang puas dengan sarana toilet umum.
Tempat Parkir	Termasuk pada Kuadran II, Pada kuadran ini menunjukan variabel-variabel yang antara tingkat kepuasan dan kepentingannya sudah sesuai dan butuh dipertahankan.	<ul style="list-style-type: none"> Untuk kebutuhan tempat parkir dilihat dari jumlah kamar dan jumlah tempat makan yang diperlukan yaitu sebesar 75 srp atau sebesar 828m² 	Terdapat 2 tempat parkir di lokasi wisata dengan luas $\pm 1.000\text{m}^2$.	Wisatawan merasa puas dengan ketersediaan tempat parkir di lokasi wisata, namun dari kebutuhannya berdasarkan jumlah wisatawan harian pad tahu 2014 sebanyak 300 wiatawan sudah terpenuhi

Variabel	Hasil Analisis Kuadran (Persepsi Wisatawan)	Analisis Kualitas Pelayanan	Hasil Pengamatan/ Kondisi Eksisting	Kesimpulan
Sarana wisata bahari	Termasuk pada Kuadran II, Pada kuadran ini menunjukan variabel-variabel yang antara tingkat kepuasan dan kepentingannya sudah sesuai dan butuh dipertahankan.	<ul style="list-style-type: none"> Untuk kunjungan harian wisatawan 300 orang membutuhkan 30 unit perahu motor. Dengan asumsi 1 unit melayani 10 orang. 	Terdapat sarana perahu motor dan alat snorkling dan diving terdapat perahu motor sebanyak 90 unit dan perlengkapan alat diving dan snorkling disediakan sesuai permintaan	Untuk sarana wisata dari ketersediaan dan kebutuhannya telah terpenuhi.
Fasilitas Jasa Pariwisata				
Pusat Informasi	Kuadran III Merupakan kuadran dengan variabel berprioritas rendah, yang dapat diartikan bahwa variabel-variabel tersebut dianggap kurang penting oleh wisatawan dan pelayanannya biasa saja, namun prioritas ini bisa untuk di tingkatkan untuk meningkatkan kualitasnya agar wisatawan merasakan	Berdasarkan UU No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata, dalam usaha pariwisata meliputi salah satunya jasa informasi pariwisata.	Tidak adanya pusat informasi di daya tarik wisata	Dari kondisi eksisting dan penilaian wisatawan sesuai, yang menilai belum puas terhadap fasilitas ini.
Jasa Keuangan	Termasuk pada Kuadran I, Pada kuadran ini dapat menunjukan variabel-variabel yang memiliki tingkat kepuasan masih sangat rendah dimana kepentingan variabel sangat dibutuhkan	Berdasarkan komponen wisata jasa keuangan merupakan salah satu fasilitas pendukung dalam suatu wisata.	Tidak adanya Jasa Keuangan di lokasi wisata dan hanya tersedia 1 unit kantor cabang pembantu bank di kawasan wisata Tanjung Kelayang dan ketersediaan jasa keuangan dominan terdapat	Berdasarkan hasil analisis, persepsi wisatawan dan kondisi eksisting sesuai yaitu penyediaan jasa keuangan yang minim dan wisatawan merasa belum puas dengan ketersediaan jasa keuangan.

Variabel	Hasil Analisis Kuadran (Persepsi Wisatawan)	Analisis Kualitas Pelayanan	Hasil Pengamatan/ Kondisi Eksisting	Kesimpulan
			di Kawasan Kota Tanjung Pandan	
Biro Perjalanan	Termasuk pada Kuadran II, Pada kuadran ini menunjukan variabel-variabel yang antara tingkat kepuasan dan kepentingannya sudah sesuai dan butuh dipertahankan.	Berdasarkan UU. No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataa usaha Pariwisata salah satunya meliputi jasa perjalanan.	Terdapat di Kabupaten Belitung yaitu 66 biro perjalanan wisata.	Dari kondisi eksisting dan penilaian wisatawan sesuai, wisatawan merasa puas dengan penyediaan biro perjalanan wisata.
Pengawasan Keselamatan	Termasuk pada Kuadran I, Pada kuadran ini dapat menunjukan variable-variabel yang memiliki tingkat kepuasan masih sangat rendah dimana kepentingan variabel sangat dibutuhkan	Dalam keputusan dirjen pariwisata tahun 1991 pada pasal 2, yang menyatakan bahwa setiap usaha pariwisata yang memiliki kawasan dan daya tarik wisata di laut, pantai, darat termasuk danau, gunung, sungai, hotel berbintang yang memiliki kolam renang, semuanya digolongkan mengandung resiko kecelakaan tinggi yang dapat menimpa wisatawan/ pemakai jasa sehingga diwajibkan menyediakan tenaga pemandu keselamatan wisata	Tidak adanya keamanan dan tenaga pemandu keselamatan wisata.	Dari kondisi eksisting dan penilaian wisatawan sesuai, yang menilai belum puas terhadap pelayanan ini. Karena wisatawan merasa pengawasan keselamatann penting, dan begitu juga dengan kputusan Dirjen Pariwisata yang mewajibkan penyediaannya.

Sumber : Hasil Analisis Tahun 2015

Berdasarkan hasil analisis ketersediaan dan persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan fasilitas wisata di Pantai Tanjung Kelayang menghasilkan upaya peningkatan perbaikan terhadap beberapa fasilitas yang ada, diantaranya fasilitas dari ketersediaannya belum mencukupi kebutuhan dan berdasarkan persepsi wisatawan belum memberikan kepuasan sehingga dapat melayani kebutuhan wisatawan yang berkunjung ke lokasi wisata. Fasilitas yang termasuk dalam upaya perbaikan yaitu :

- (1) Ketersediaan Sarana Peribadatan : berdasarkan kondisi eksisting dan hasil analisis perhitungan serta persepsi wisatawan kebutuhannya belum memenuhi kunjungan wisatawan sehingga dari ketersediaannya perlu penambahan agar dapat melayani wisatawan yang berkunjung;
- (2) Kondisi Sarana Peribadatan : berdasarkan kondisi eksisting dan persepsi wisatawan kondisi sarana peribadatan tidak berfungsi dan kotor sehingga tidak memberikan kepuasan kepada wisatawan sebagai pengguna sarana, perlu adanya perbaikan sehingga dapat melayani dan wisatawan merasa puas;
- (3) Ketersediaan Sarana Toilet Umum : berdasarkan hasil analisis perhitungan dan persepsi wisatawan bahwa sarana toilet umum belum memenuhi kebutuhan sehingga perlunya penambahan agar dapat melayani wisatawan yang berkunjung;
- (4) Kondisi Sarana Toilet Umum : berdasarkan kondisi eksisting dan persepsi wisatawan kondisi sarana toilet umum dari kebersihan belum terpenuhi sehingga perlunya peningkatan dari segi pelayanan agar wisatawan merasa puas terhadap kondisi sarana toilet umum;
- (5) Ketersediaan Fasilitas Keuangan : berdasarkan analisis ketersediaan fasilitas keuangan dari ketersediaannya penting sedangkan wisatawan merasa tidak puas, karena tidak tersedia fasilitas keuangan di lokasi maupun sekitar lokasi wisata, sehingga dibutuhkan penyediaan fasilitas keuangan untuk memberikan pelayanan kepada wisatawan;
- (7) Ketersediaan pos pengawasan keselamatan : berdasarkan hasil analisis wisatawan tidak puas karena tidak adanya ketersediaan pos pengawas sehingga dibutuhkannya penyediaan pos pengawasan untuk memberikan pelayanan

keselamatan bagi wisatawan, selain itu juga penyediaan pos pengawasan keselamatan wajib tersedia di lokasi wisata.

(8) Ketersediaan barang-barang di tempat belanja : berdasarkan analisis persepsi wisatawan belum merasa puas terhadap ketersediaan barang-barang di tempat belanja di lokasi wisata karena dari penyediaannya belum bervariasi seperti tempat belanja di luar lokasi wisata, sehingga perlunya penambahan peyediaan barang-barang di tempat belanja khususnya barang cinderamata atau oleh-oleh untuk memberikan pelayanan dan kepuasan kepada wisatawan.